

Zorgen over communicatie omtrent de CoronaMelder

Begeleidingscommissie Digitale Ondersteuning Bestrijding Covid-19
12 Augustus 2020

Begeleidingscommissie

De begeleidingscommissie Digitale Ondersteuning Bestrijding Covid-19 is een door de minister van VWS ingestelde commissie van 16 onafhankelijke deskundigen met zeer uiteenlopende expertises die de minister van gevraagd en ongevraagd advies voorziet ten aanzien van Digitale Ondersteuning bij Bestrijding van Covid-19.

Randvoorwaarden voor lancering CoronaMelder

De begeleidingscommissie Digitale Ondersteuning Bestrijding Covid-19 heeft vorige week documenten ontvangen aangaande de communicatie- en mediacampagne ten aanzien van de CoronaMelder. De commissie is verheugd over de professionaliteit en de inclusiviteit van de campagne. De commissie heeft echter ook enkele zorgen. Graag deelt de commissie deze zorgen met de betrokken communicatiedeskundigen. De commissie stelt het op prijs om, dan wel mondeling, dan wel schriftelijk, een reactie te ontvangen op haar zorgen. Het gaat om de volgende zorgen:

1. Presymptomatisch en asymptomatisch testen is niet in de boodschap verwerkt. Hoe gaat deze verandering het grote publiek bereiken?
2. Het is een reëel scenario dat 17 augustus tot 1 september beeldbepalend gaat zijn voor de app. We zien geen specifiek communicatieplan voor deze periode.

Toelichting

1. Presymptomatisch en asymptomatisch testen nog niet in de boodschap verwerkt

Toen we voor het eerst te maken kregen met Corona was mogelijkheid om te testen schaars; dus niet voor iedereen met milde klachten, laat staan zonder klachten. Inmiddels is gecommuniceerd dat thans ook bij milde klachten testen gewenst is. Dit lijkt nog niet bij alle Nederlanders doorgedrongen. Het valt ons op dat in alle mediamomenten wordt benadrukt 'bij klachten, ga testen'. Echter, wat precies wordt bedoeld met klachten en wanneer deze aanleiding zouden moeten geven tot testen is niet eenduidig uitgelegd. De verwarring blijkt ook uit de huidige observaties dat velen het eerst nog even aankijken.

Bij live gang van de app gaan we nóg verder. We gaan stellen dat je je in het geval van een notificatie per direct dient te melden voor een test, hopelijk al vóóordat je symptomen hebt en dan al dagen besmettelijk bent. Voorts zal in het algemeen (ook bij BCO) worden ingezet op risicopersonen (mensen die lange tijd in nauw contact zijn geweest met iemand die positief getest is) op het testen voordat of zonder dat je klachten hebt. Je kunt het virus namelijk wel verspreiden voordat je klachten hebt en wellicht ook zonder dat je ooit noemenswaardige klachten ontwikkelt.

Dit betekent echt een andere boodschap dan tot nu toe. We zien dat nog niet terug in de communicatie. Hoe wordt dit verwerkt?

2. Reëel scenario dat 17 augustus tot 1 september beeldbepalend zal zijn

De begeleidingscommissie ziet dat er fasering is aangebracht in de manier van communiceren. Vóór het live gaan van de app wordt er transparant en open gewerkt en gedeeld met pers en geïnteresseerden hoe de app wordt gebouwd en wordt omgegaan met bijvoorbeeld privacy-issues. Vanaf de live-gang op 1 september start een landelijke campagne. Deze fasering wordt ondersteund.

De begeleidingscommissie heeft echter wel zorgen over de periode van 17 augustus tot 1 september. De app zal dan door iedereen te downloaden en gebruiken zijn. Echter de notificatie kan alleen opgevolgd worden bij inwonenden van testregio's. Bovendien zijn in deze versie van de app mogelijk een aantal belangrijke lay-out en tekstuele wijzigingen nog niet verwerkt.

De begeleidingscommissie voorziet een scenario waarbij veel mensen met een voorbeeldrol of kritische journalisten de app al in deze twee weken gaan downloaden en uitproberen en hun visie hierop in/op (sociale) media zullen delen. De commissie voorziet dat het beeld van de app in deze twee weken in belangrijke mate bepaald wordt, en dat de landelijke campagne daarna, een eenmaal ontstaan beeld (positief dan wel negatief) nauwelijks kan herstellen.

De commissie vraagt zich af wat de communicatieboodschap in deze belangrijke fase gaat zijn. De commissie heeft er geen vertrouwen in dat mensen hun oordeel uitstellen dan wel snel herzien als op 1 september de definitieve en als het goed is intussen verbeterde versie beschikbaar komt.

De commissie vraagt zich af welke notificatie mensen krijgen in niet-test-regio's. Krijgen zij automatisch een bericht dat zij nog geen aanspraak kunnen maken op testen-zonder-klachten, of moeten zij zelf uitvinden of zij onder een testregio vallen en dat de ontvangen boodschap voor hen nog niet geldt? (Dit lijkt niet handig voor de beeldvorming).